

**KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR DENGAN
PELAYANAN YANG DITERIMA
PADA MAHASISWA**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Progam Studi Strata 1
pada Jurusan Psikologi Fakultas Psikologi**

Oleh :

ANAM UBAID

F100150144

**PROGAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

**KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR DENGAN PELAYANAN
YANG DITERIMA PADA MAHASISWA**

ABSTRAKSI

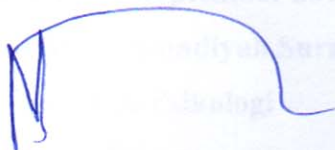
Oleh :

ANAM UBAID

F100150144

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing



(Susatyo Yuwono, S.Psi, M.Si, Psi.)

NIK.838/0624067301

HALAMAN PENGESAHAN

**KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR DENGAN PELAYANAN
YANG DITERIMA PADA MAHASISWA**

Oleh :

ANAM UBAID

F100150144

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Selasa, 17 Agustus 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

1. Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., Psikolog

(Ketua Dewan Penguji)

2. DR Daliman SU

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Wisnu Sri Hertinjung, S Psi, M.Psi

(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)
(.....)
(.....)

Surakarta, 12 September 2019

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Psikologi

Dekan



Susatyo Yuwono, S.Psi., M.Si., Psikolog

NIK.838/0624067301

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi sebelumnya dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya maupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali telah ditulis dalam naskah publikasi ini dan telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan mempertanggungjawabkan hal tersebut.

Surakarta, 12 September 2019

Yang menyatakan



Anam Ubaid

F100150144

KEPUASAN PEMBAYARAN TARIF PARKIR DENGAN PELAYANAN YANG DITERIMA PADA MAHASISWA

Abstrak

Kepuasan merupakan keadaan dimana ekspektasi pikiran seseorang dengan realita nyata yang dihadapi. Ketika kepuasan diperoleh maka seseorang akan merasa senang atau bahagia. Namun ketika kepuasan tersebut tidak tercapai maka seseorang akan merasa sedih atau kecewa. Kepuasan terhadap penggunaan produk baik barang ataupun jasa akan melahirkan sikap menggunakan kembali atau menolak produk tersebut. Melihat permasalahan yang terjadi, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pembayaran tarif parkir dengan pelayanan yang diterima pada mahasiswa. Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi dengan teknik wawancara semi terstruktur. Subjek berjumlah 11 orang yang terbagi dalam 3 orang laki – laki dan 8 orang perempuan. Informan merupakan mahasiswa atau mahasiswi yang menjadi pelanggan parkir di sekitar kampus Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hasil pada penelitian ini adalah 7 mahasiswa yang menjadi konsumen merasa tidak puas dengan pembayaran tarif parkir. Alasannya juru parkir tidak memperhatikan situasi kondisi, kebutuhan konsumen dan perlakuan yang diberikan kepada konsumen. Namun ada 2 konsumen yang merasa puas dengan adanya juru parkir. Dengan alasan yang terpenting juru parkir melayani dengan tegur sapa, senyum, membuat kendaraan aman dan nyaman. Serta ada 2 mahasiswa yang tidak peduli dengan pelayanan parkir. Meskipun konsumen ada yang puas dan tidak puas dengan pembayaran serta pelayanan parkir tapi mereka semua tetap menggunakan dan membutuhkan jasa juru parkir.

Kata Kunci : Kepuasan Pembayaran, Pelayanan Konsumen, Jasa Parkir

Abstract

Satisfaction is a state where expectations of a person with the reality that is faced. When the satisfaction obtained then the person will feel happy or cheerful. However, when satisfaction is not met then the person will feel sad or disappointed. Satisfaction with the use of products both goods and services will produce the attitude of reuse or refuse these products. See the problems that occur, then the research aims to determine how the satisfaction of the payment of parking rates with the services received by the students. Methods of data collection using a qualitative approach of phenomenology with the techniques of semi structured interview. Subjects a total of 11 people consisted of 3 men and 8 women. The informant is a student who become customers parking around the campus of the University of Muhammadiyah Surakarta. The results in this study were 7 students be consumers are not satisfied with the payment of parking rates. The reason are parking attendants do not pay attention to the situation and conditions, consumer need and the treatment provided to consumers. However there are 2 consumers who feel satisfied with the parking attendants. By reason of

the most important, the park serves with friendly, smile, make vehicles safe and comfortable. And there are 2 students who are not concerned with the parking services. Although there are consumers that are satisfied and not satisfied with the payment as well as parking services but all of them still use and need the services of a park interpreter .

Keywords : The satisfaction of payment, customer service, parking services

1. PENDAHULUAN

Pemerintah Kota Sukoharjo melalui peraturan daerah mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah. Peraturan ini mengatur tentang tata kelola parkir didalam zona Kota Sukoharjo termasuk wilayah Kecamatan Kartasura. Tata kelola meliputi perijinan mendirikan usaha jasa parkir, pelayanan parkir berupa penarikan tarif sesuai perda, pemberian karcis parkir dan membantu konsumen dalam mengurus kendaraan. Menurut perda besaran biaya yang dikenakan untuk kendaraan roda dua sebesar Rp. 1.000,- dan untuk kendaraan roda empat dikenakan biaya sebesar Rp. 2.000,-. Dalam pelaksanaannya terdapat penyelewangan dari juru parkir sendiri. Penyelewangan tersebut berupa penarikan tarif yang tidak sesuai sebesar seribu hingga dua ribu rupiah, tata kelola yang serampangan serta tidak mengindahkan lalu lintas sekitar.

Namun disisi lain masih banyak para penyedia jasa yang mengutamakan kepuasan konsumen. Seperti halnya penelitian jurnal yang ditulis oleh Sigit dan Oktaviani (2014) hasil dari penelitian ini adalah kepuasan konsumen masuk dalam kategori baik dikarenakan ekspektasi dan realita sesuai yang diharapkan serta para pelanggan merasa cukup puas. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan dan Yulianti (2016) memiliki hasil harapan konsumen yang diwujudkan menjadi realitas tercapai. Variabel yang menjadikan puas adalah rasa empati. Variabel atau faktor ini dominan namun faktor lain seperti keandalan, jaminan, bukti fisik dan daya tanggap hanya memiliki pengaruh positif namun tidak dominan.

Penelitian yang dilakukan oleh Taruno (2017) memiliki hasil yaitu pelayanan buruk dari juru parkir dan pengelolaan lahan tidak sesuai dengan regulasi daerah tersebut. Selain itu jumlah petugas parkir yang mengurus ijin atau resmi terbilang sedikit, kebanyakan di kelola secara *illegal* oleh kelompok tertentu.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rambe dkk (2018) memiliki hasil yaitu penarikan tarif parkir sesuai dengan Perda yang berlaku dengan dibuktikan berupa karcis. Selain itu juru parkir yang tidak sesuai atau liar dan tidak segera mengurus surat perijinan akan mendapatkan sanksi tertulis dan sanksi pidana jika tetap tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Penelitian yang dilakukan oleh Isminingtias (2017) hasil penelitian ini yaitu konsumen merasa terbantu dengan alasan tujuannya menjadi dekat. Selain itu konsumen merasa terganggu dengan arus lalu lintas yang macet, mempersempit jalan dan terkadang mengambisi hak pejalan kaki.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2012) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja produk jasa dengan penerimaan yang diberikan. Selain itu menurut Bitner dan Hubbert (dalam Quddus & Hudrasyah, 2014) menyatakan bahwa kepuasan merupakan dua sisi yaitu kepuasan utuh dan ketidakpuasan. Jika kepuasan utuh didapat ketika konsumen merasa senang tanpa adanya keluhan. Jika konsumen merasa adanya keluhan pada penerimaan maka dapat dipastikan konsumen merasa tidak puas.

Penelitian tentang kepuasan pembayaran dan kepuasan pelayanan pernah dilakukan secara terpisah, namun untuk penelitian tentang kepuasan pembayaran tarif parkir dengan pelayanan yang diterima pada mahasiswa belum pernah dilakukan. Beberapa penelitian tentang kepuasan pelayanan atau pembayaran yaitu : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek Online Pada Mahasiswa FEB UNSRAT Manado (Sintya, Lopian, Karuntu, 2018) ; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Prasetio, 2012) ; Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria (Sasongko dan Subagio, 2013).

Berdasarkan penelitian dan kasus yang berkembang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “kepuasan pembayaran tarif parkir dengan pelayanan yang diterima pada mahasiswa”. Peneliti ingin mengetahui lebih dalam tentang kepuasan pembayaran tarif parkir, bentuk kepuasan layanan dan penilaian konsumen tentang parkir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

bagaimana kepuasan pembayaran tarif dengan pelayanan yang diterima pada mahasiswa.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif fenomenologi. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur. Hal ini dipilih dan dilakukan untuk mengumpulkan data lebih mendalam namun masih dalam satu topik pembicaraan. Untuk informan yang menjadi subjek yaitu 11 mahasiswa pelanggan parkir. Dari 11 mahasiswa yang menjadi pelanggan parkir tersebut terdiri dari 3 orang mahasiswa laki – laki dan 8 orang mahasiswi perempuan sedang atau sesudah menjadi pelanggan parkir, tempat pengambilan berada disekitar kampus Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Teknik analisi data yang digunakan adalah naratif deskriptif. Menurut Creswell (2015) dalam proses menganalisis meliputi : Mempersiapkan data, mengorganisasikan data temuan, mengolah data wawancara menjadi transkrip tertulis, Mengeksplor data temuan dan mengkode sesuai dengan tema, Menggabungkan tema yang sama dan sesuai satu dengan yang lain, Menyajikan data hasil interpretasi dan dilaporkan secara naratif deskriptif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

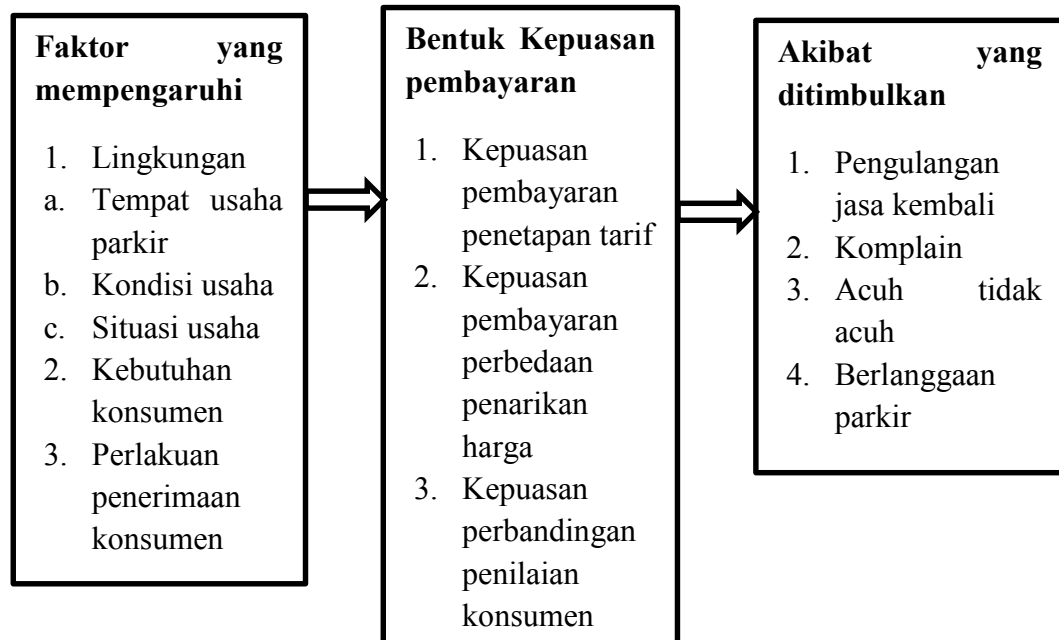
Hasil pengambilan data berlokasi disekitaran kampus Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pengambilan dilakukan ketika informan setelah melakukan transaksi pembayaran tarif parkir. Setelah melakukan transaksi informan dipilih dan ditunjukkan surat penelitian beserta *informed consent* (IC) untuk diambil data secara sukarela. Data yang diperoleh akan dijaga dengan sebaik – baiknya dan dipergunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuann. Dari data informan yang diperoleh yaitu :

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Status	Prodi	Lokasi
1.	ANF	Perempuan	± 20 Tahun	Mahasiswi	Pend. Bahasa Indonesia	Warung Makan Gonilan
2.	FSN	Perempuan	± 22 Tahun	Mahasiswi	Ilmu Komunikasi	Toko Pakaian

						Menco
3.	DBS	Laki – Laki	± 21 Tahun	Mahasiswa	Informatika	Warung Makan Gatak
4.	DA	Perempuan	± 21 Tahun	Mahasiswi	Geografi	Toko Pakaian Menco
5.	AYS	Perempuan	± 21 Tahun	Mahasiswi	Geografi	Warung Makan Menco
6.	ZRHH	Perempuan	± 21 Tahun	Mahasiswi	Akuntansi	Warung Makan Gonilan
7.	TNS	Perempuan	± 20 Tahun	Mahasiswi	Akuntansi Syariah	ATM Kampus 2 UMS
8.	JNF	Laki – Laki	± 22 Tahun	Mahasiswa	Teknik Elektro	Warung Makan Gonilan
9.	SF	Perempuan	± 21 Tahun	Mahasiswi	Akuntansi	Toko Pakaian Menco
10.	PPS	Perempuan	± 21 Tahun	Mahasiswi	Akuntansi	Warung Makan Mendungan
11.	NAH	Laki – Laki	± 20 Tahun	Mahasiswa	Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia	Lahan Depan Kampus 1 UMS

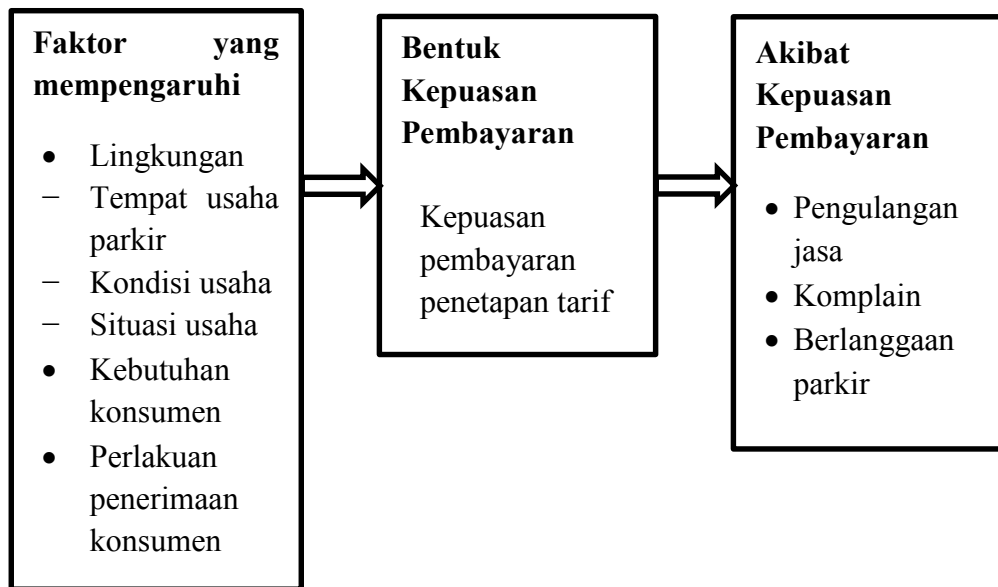
Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua pandangan garis besar yaitu kepuasan konsumen dan ketidakpuasan konsumen. Dari pandangan ini diperoleh kembali menjadi bentuk kepuasan dalam tiga hal yaitu kepuasan penetapan tarif, kepuasan perbedaan penarikan harga dan kepuasan penilaian konsumen. Bentuk tersebut dipengaruhi oleh faktor diantaranya berupa lingkungan yang mencakup tempat usaha, situasi usaha dan kondisi usaha. Selain itu faktor yang berpengaruh seperti kebutuhan konsumen dan respon perlakuan juru parkir. Akibatnya konsumen merespon perlakuan tersebut seperti pengulangan kembali, berlangganan, perilaku acuh tidak acuh pada layanan parkir dan komplain.



Bagan 1 Dinamika Kepuasan Pembayaran Tarif Parkir dengan Penilaian Pelayanan

Berdasarkan data yang telah diperoleh, diketahui bahwa bentuk – bentuk kepuasan pembayaran dari subjek AYS, ANF, DBS, DA, FSN, SF, NAH, PPS, TNS,JNF dan ZRHH adalah kepuasan pembayaran penetapan tarif, kepuasan pembayaran perbedaan penarikan harga parkir, dan kepuasan perbandingan penilaian konsumen antara pembayaran dengan pelayanan yang diterima. Bentuk tersebut saling berkatitan dan dipengaruhi oleh faktor lingkungan, kebutuhan konsumen dan respon perlakuan juru parkir. Akibatnya konsumen akan merespon seperti pengulangan jasa, berlangganan, perilaku acuh tidak acuh dan komplain baik secara langsung maupun tidak secara langsung. Untuk penjelasannya adalah sebagai berikut

3.1.1 Bentuk Kepuasan Pembayaran Penetapan Tarif Parkir



Bagan 2 Bentuk Kepuasan Pembayaran Penetapan Tarif

Penarikan pembayaran dalam usaha parkir sangatlah dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya lingkungan. Faktor lingkungan berpengaruh karena menentukan tempat usaha tersebut didirikan, bagaimana kondisi sekitar tempat usaha apakah strategis atau kurang dan yang terpenting adalah situasi ketika melayani konsumen. Faktor yang lain yaitu kebutuhan dari para konsumen. Ketika menetapkan tarif harus mempertimbangkan kebutuhan dari konsumen. Selain itu faktor lain yaitu perlakuan yang akan diberikan ketika hendak melayani konsumen. Ketika konsumen dilayani dan diperlakukan dengan semestinya maka muncul akibat yang akan ditimbulkan. Akibat tersebut dapat berupa pengulangan jasa, berlangganan parkir, atau komplain atas perlakuan kurang menyenangkan.

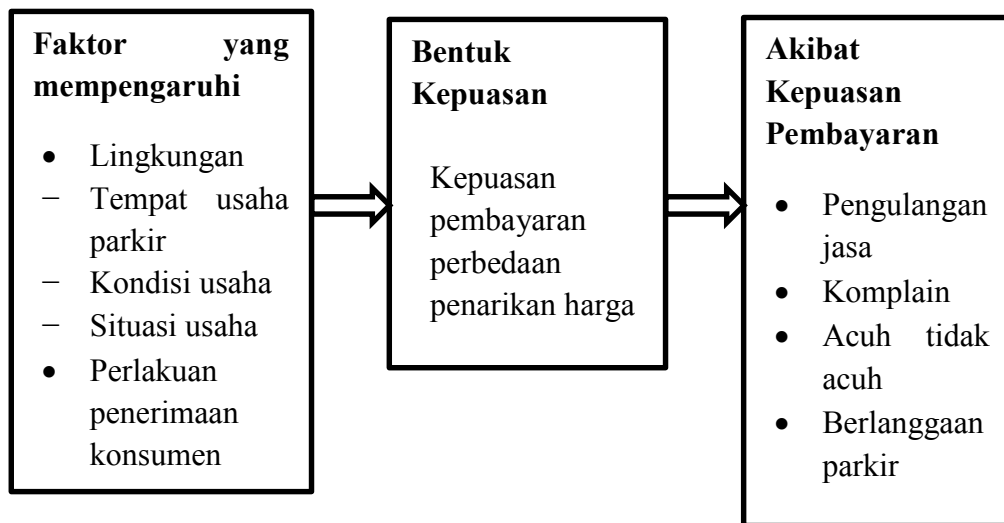
Dari hasil yang diperoleh menyebutkan bahwa ketika subjek ditarik pembayaran berkisar antara seribu hingga dua ribu rupiah tergantung dimana lokasi penarikan dan tanpa melihat situasi konsumen. Selain itu juru parkir tidak mempertimbangkan kebutuhan dan perlakuan yang diberikan pada konsumen. Akibatnya konsumen merasa terbebani oleh penarikan pembayaran oleh juru parkir. Mereka ingin melakukan komplain namun tidak berani hanya saja

berbicara kepada teman sebaya tentang tarif parkir. Meskipun mendapatkan perlakuan pembayaran yang kurang puas pelanggan tetap menggunakan jasa parkir.

Jika dilihat dari Peraturan Daerah Kota Sukoharjo Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah yaitu besaran biaya parkir kendaraan roda dua Rp. 1000,- dan roda empat Rp.2000,-. Menurut Kottler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan terjadi jika ekspektasi dengan realita berbanding lurus atau lebih tinggi kenyataan. Jika pembayaran dirasa masih dalam jangkauan dan tidak membebani dari kebutuhan konsumen maka akan tercipta kepuasan. Konsumen dalam permasalahan ini mengesampingkan kepuasan pembayaran dengan alasan untuk menghormati juru parkir yang memiliki umur lebih dibandingkan konsumen sendiri.

Keunikan dari data ini adalah penetapan tarif dilakukan sepihak dari juru parkir. Dengan demikian konsumen tidak mengetahui tarif parkir secara pasti. Harga tarif seribu hingga dua ribu mendapatkan pelayanan yang sama. Terkadang konsumen melayani diri sendiri dengan juru parkir hanya meminta uang pembayaran saja. Hal ini yang membuat konsumen tidak merasa puas dan melayangkan komplain tetapi secara tidak langsung. Namun disisi lain mereka tetap saja menggunakan kembali jasa layanan parkir ditempat yang sama ataupun ditempat berbeda. Jika dari hasil penelitian yang dilakukan Jika dari hasil penelitian yang dilakukan Rambe dkk (2018) yaitu penarikan harus sesuai dengan regulasi yang berlaku dan dikuatkan dengan karcis sebagai tanda bukti pembayaran. Selain itu juru parkir yang tidak berijin akan dikenakan hukuman baik berupa teguran hingga sanksi pidana.

3.1.2 Bentuk Kepuasan Pembayaran Perbedaan Penarikan Harga



Bagan 3 Bentuk Kepuasan Pembayaran Perbedaan Penarikan Harga

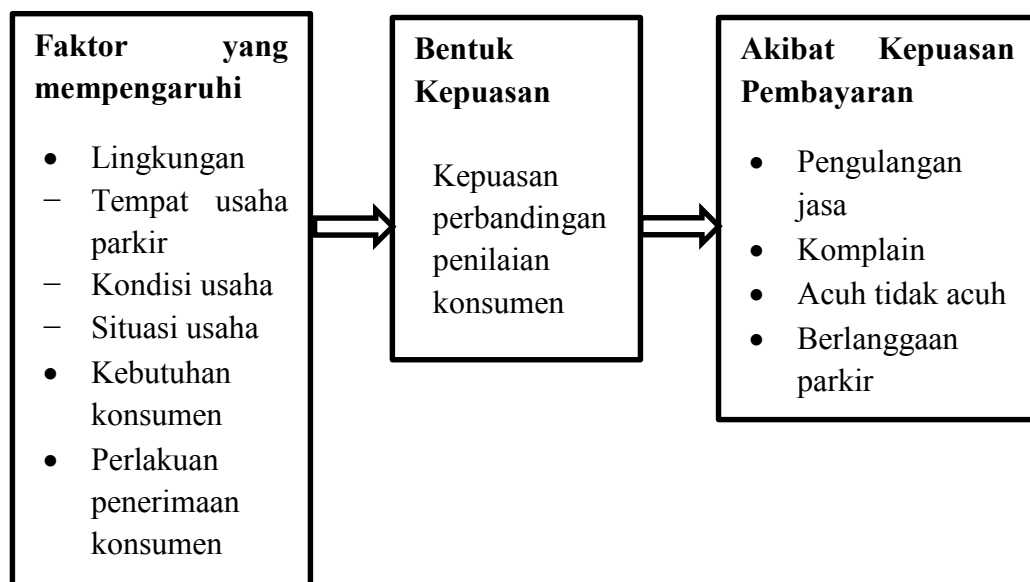
Perbedaan dalam penarikan harga tarif parkir membuat konsumen bertanya berapakah tarif yang sesungguhnya harus dibayarkan. Para juru parkir dalam hal ini memiliki perbedaan yang beragam. Perbedaan penarikan mulai dari Rp.1000,- hingga Rp.2000,- tergantung dimana penarikan tersebut dan kondisi situasi yang terjadi. Faktor yang menjadi perbedaan penarikan dapat berupa dimana tempat usaha tersebut apakah strategis atau tidak, lalu kondisi seperti apa yang ditemukan apakah menguntungkan salah satu pihak atau kedua belah pihak, dan situasi ketika penarikan berlangsung apakah sudah sesuai serta apakah benar – benar menjadi pelanggan atau hanya sekedar berhenti. Selain itu faktor yang lain adalah perlakuan yang diberikan kepada konsumen apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen pada umumnya. Faktor tersebut akan membawa dampak atau akibat yaitu berupa pengulangan jasa, berlangganan kembali, komplain kepada juru parkir dan perasaan acuh tidak acuh atas faktor yang mempengaruhi.

Juru parkir terkadang tidak melihat kondisi dan situasi konsumen ketika hanya berhenti sejenak buka untuk parkir namun tetap diminta dengan pembayaran yang sama. Hal semacam ini dikeluhkan oleh para konsumen. Menurut Tjiptono dan Diana (2016) mengemukakan *asimiltion contrast theory* yang menjelaskan batasan konsumen untuk menerima perbedaan dan menolaknya.

Selain itu menurut Hasan (dalam Sintya,2018) mengatakan bahwa penetapan tarif harga yang beragam merupakan cara dari juru parkir untuk membuat penawaran dalam persaingan. Jika perbedaan harga dirasa masih normal maka konsumen akan menerima. Namun jika melebihi batas konsumen akan menolaknya.

Hal unik pada kepuasan perbedaan penarikan harga adalah terdapat 2 subjek yang tidak mempermasalahkan besaran perbedaan asalkan juru parkir resmi. Perbedaan harga tidak membuat kualitas pelayanan menjadi berbeda – beda namun tetap sama. Perbedaan harga mulai dari seribu rupiah hingga dua ribu rupiah. Konsumen tetap menggunakan jasa layanan meskipun pembayaran dinilai tidak memuaskan. Pada penelitian sebelumnya dilakukan oleh Taruno (2017) yang memiliki hasil yaitu pelayanan buruk dari juru parkir dan pengelolaan yang tidak sesuai dengan regulasi daerah tersebut. Selain itu jumlah juru parkir resmi sedikit dan lebih banyak juru parkir liar yang beroperasi menjadikan monopoli harga.

3.1.3 Bentuk Kepuasan Perbandingan Penilaian Konsumen



Bagan 4 Bentuk Kepuasan Perbandingan Penilaian Konsumen

Bentuk perbandingan penilaian konsumen bermacam – macam. Ada yang melihat penilaian kepuasan dari tarif harga, ada yang melihat dari cara perlakuan juru parkir, dan ada juga yang mengacuhkan perlakuan serta pengeluaran pembayaran. Faktor penilaian tersebut meliputi lingkungan tempat usaha, kondisi

dan situasi ketika melakukan pelayanan usaha. Faktor lain yaitu penilaian perbandingan kebutuhan dari konsumen sendiri dan perlakuan yang diberikan kepada konsumen. Dari semua faktor akan berakibat kepada konsumen yaitu dapat mengulangi jasa kembali, berlangganan, komplain serta mengacuhkan semuanya.

Dari hasil yang diperoleh menyebutkan bahwa konsumen merasa terbantu dengan adanya jasa juru parkir. Karena dapat membantu mengurus kendaraan ketika hendak melakukan aktivitas yang lain. Namun yang masih disayangkan beberapa subjek adalah mengenai pembayaran tarif yang berbeda – beda. Selain itu ada juga subjek yang tidak memperlakukan pembayaran tarif dan mengacuhkannya. Ada juga subjek yang memiliki penilaian ketika melayani dengan senyuman dan tegur sapa maka ketika terjadi perbedaan pembayaran pun tidak dipermasalahkan.

Menurut Tjiptono dan Diana (2016) mengemukakan *norm as comparison standard* bahwa konsumen akan membandingkan penilaian yang diperoleh dari pengalamannya atau dari literasi yang dimiliki dengan orang lain. Kepuasan akan tercapai ketika perbandingan tersebut setara atau adil satu dengan yang lain. Selain itu menurut Lovelock dan Wirtz (2011) menyatakan bahwa kepuasan penilaian dinilai dari pengalaman yang konsumen dapatkan. Penilaian kepuasan didapatkan melalui keistimewaan dan pemenuhan kebutuhan dari konsumen. Kepuasan bisa didapatkan melalui penyetaraan nilai pembayaran, kualitas pelayanan dan nilai yang diberikan kepada konsumen.

Keunikan data ini adalah penilaian subjek atas juru parkir cukup membantu namun yang menjadi tidak puas adalah pembayaran yang tidak konsisten. Standar penilaian beragam mulai dari pembayaran yang tidak memberatkan, harus melayani dengan senyuman, tanpa membedakan gender, dan saling tegur sapa. Salah satu subjek pernah melakukan komplain atas perlakuan penilaian pelayanan yang kurang memuaskan secara langsung. Konsumen tetap menggunakan jasa parkir meskipun terdapat beberapa hal yang kurang memuaskan. Pada penelitian sebelumnya dilakukan oleh Isminingtias (2017) yaitu konsumen merasa terbantu dengan adanya juru parkir karena mendekatkan pada

tujuan mereka. Namun konsumen merasa tertanggung dengan arus lalu lintas yang terlihat membuat macet, mempersempit jalan dan mengambil hak pejalan kaki.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil yang diperoleh dan telah dibahas diatas maka dapat disimpulkan bahwa konsumen terlebih mahasiswa merasa tidak puas pada pembayaran tarif parkir. Mahasiswa atau konsumen parkir yang tidak puas berjumlah 7 orang. Alasan konsumen adalah juru parkir kurang melihat kondisi dan situasi dari mahasiswa yang menjadi pelanggan serta tempat usaha parkir yang dinilai kurang begitu membutuhkan adanya petugas parkir. Selain itu kebutuhan konsumen dan perlakuan yang diberikan kepada konsumen juga menjadi alasan ketidakpuasan pembayaran. Namun disini lain ada konsumen yang tidak memperdulikan besaran biaya pembayaran. Konsumen yang tidak memperdulikan kepuasan pembayaran berjumlah 2 orang. Sedangkan konsumen yang merasa puas akan pembayaran parkir berjumlah 2 orang. Dengan beberapa alasan ketika melayani konsumen harus menggunakan tegur sapa, senyum, membuat konsumen parkir merasa aman dan nyaman atas kendaraan yang terparkir. Konsumen yang merasa tidak puas berjumlah 7 orang. Pelayanan yang diterima baik membayar dengan harga rendah ataupun tinggi konsumen tetap dilayani setara dan sama. Terlepas dari penilaian ini semua mahasiswa yang menjadi konsumen tetap menggunakan jasa juru parkir dalam kesehariannya.

Dari kesimpulan diatas maka saran yang diberikan yaitu untuk subjek adalah ketika melayangkan komplain atau kritikan seharusnya pada tempat dan proporsinya. Kemudian kepada pengelola parkir atau juru parkir adalah untuk mengutamakan pelayanan kepada konsumen dan mematuhi aturan yang berlaku pada zona tersebut. Kepada peneliti selanjutnya adalah untuk menggali lebih dalam kembali dan mengambil sudut pandang parkir dari juru parkir sendiri. Dan untuk pemerintah terkait semoga dapat menjadi referensi pengambilan kebijakan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. T., & dkk. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (Vol 51 No 2 2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1 - 7.
- Atiyah, & Abdulridha, L. (11(5) April 2017). Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction. *Australian Journal Of Basic And Applied Sciences*, 1 dan 5.
- Creswell, J. (2015). *Riset Pendidikan; Perencanaan, Pelaksanaan , dan evaluasi. Riset Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka belajar.
- Iqbal, M. A., Murni, Y., & Sulistyowati, N. (Vol. 2 No. 04;2018). Analysis of the Influence Of Brand Image And Customer Value On Customer satisfaction And Its Impact On Customer Loyaltys. *International Journal Of Economics Business And Management Research*, 1 dan 3.
- Isminingtias, S. (2017). Dampak Penataan Parkir Badan Jalan Terhadap Estetika Kota Di Kawasan Niaga Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1 - 16.
- Khirista, A., Yulianto, E., & Mawardi, M. (Vol 25 No 2 Agustus 2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex ExpressSurabaya). *jurnal Administrasi Bisnis*, 1 - 7.
- Kotler, P., & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT Inseks.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 1 - 21.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1 - 9.
- Rambe, I. F., Ginting, B., Nasution, M., & Sikumbang, J. (2018). Analisis Pelaksanaan Pemungutan Retribusi Tempat Khusus Parkir dan Retribusi

Parkir di Tepi Jalan Umum Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah Kota Padangsidimpuan. *USU Law Journal*, 1 - 13.

Saglik, E., & dkk. (Vol.4 No.1 January 2014). Service Quality And Customer Satisfaction Relationship: A Research In Erzurum Ataturk University Refectory. *American International Journal Of Contemporary Research*, 1 dan 4.

Sigit, R. D., & Oktaviani, F. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal bandung). *Universitas Telkom*, 1 - 11.

Sintya, L. I., Lapian, S. J., & Karuntu, M. M. (Vol. 6 No. 3 Juli 2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi GO-Jek Online Pada Mahasiswa FEB UNSRAT Manado. *Jurnal EMBA*, 2.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.

Swenson, C. (2016). Empirical Evidence On Municipal Tax Policy and Firm Growth. *International Journal of Public Policy and Administration Research*, 1 - 13.

Taruno, H. T. (2017). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Parkir Studi Kasus Kota Semarang. *Journal Of Governance*, 1 - 14.

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi Ke Tiga*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !* Yogyakarta: ANDI.

Utami, I. A., & Jatra, I. M. (Vol. 4 No. 7 2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Managemen Unud*, 3.